

## **ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ МЕНЕДЖЕРА**

*Статья посвящена проблеме эмоционального интеллекта в контексте формирования профессиональной культуры студентов-менеджеров в вузе. Приведены требования к менеджеру XXI в. Представлены исходные предпосылки для формирования эмоционального интеллекта и ожидаемые вследствие предлагаемых действий результаты.*

**Ключевые слова:** обучение в вузе, профессиональная культура, эмоциональный интеллект.

*Статтю присвячено проблемі емоційного інтелекту в контексті формування професійної культури студентів-менеджерів у вищому навчальному закладі. Наведено вимоги до менеджера XXI ст. Представлено вихідні передумови для формування емоційного інтелекту та очікувані внаслідок пропонованих дій результати.*

**Ключові слова:** навчання у ВНЗ, професійна культура, емоційний інтелект.

*The article deals with the problem of emotional intelligence in the context of the formation of a professional culture of the students in the university managers. Are the requirements to the manager of the twenty-first century. Shows the initial premise for the formation of emotional intelligence and the expected results due to the proposed action.*

**Key words:** teaching at the university, professional culture, emotional intelligence.

Профессионализм менеджера заключается в высокой квалификации в области управления, которая призвана обеспечить стабильный успех и развитие предприятия на основе сочетания интереса потребителей, собственников и сотрудников [4]. Деятельность менеджера предполагает воздействие на других людей с целью организации их совместной деятельности. Предметом её выступают специфические объекты – люди, личности, а объектом воздействия являются те же субъекты. То есть субъект и объект труда тождественны по своим основным особенностям, и менеджеру приходится иметь дело одновременно со многими субъектами, между которыми складываются некие социально-психологические отношения, содержание, которых определяется спецификой трудового коллектива и трудовой ситуации, а также статусом и социальной ролью личности.

Обучение в высшей школе традиционно предполагает достижение студентом совместно с профессорско-преподавательским составом вуза определенных целей и задач. Одной из важнейших задач является формирование профессиональной культуры будущего специалиста. Профессиональная культура – это социально-профессиональное качество субъекта труда, представляющее собой степень овладения трудящимися достижениями научно-технического и социального прогресса и является личностным аспектом трудовой культуры, включает в себя разнообразные модели поведения её носителей [1].

К менеджеру XXI века выдвигают следующие требования:

- 1) ориентация на социально-психологические, личностные компоненты деятельности;
- 2) способность осуществления непрерывного общения, ориентированного на передачу управленческой информации;
- 3) способность к получению и обработке обратной связи и обратной информации;
- 4) знание основ, технологий менеджмента.

Два из этих требований предполагают эмоциональную компетентность. Однако в последнее время обучение в вузе претерпело ряд изменений, а именно: изменились механизмы контроля знаний и достигнутых результатов; уменьшился объем и качество учебных и производственных практик; практически полностью исчезли устные экзамены. Это привело к тому, что даже при наличии харизматических преподавателей и одаренных студентов, последние, приобретая багаж знаний (во многих случаях эксклюзивный), часто не могут успешно соперничать на рынке труда с более опытными конкурентами, так как не могут воспользоваться своими знаниями своевременно – не ориентируются на эмоциональную составляющую в человеческом поведении.

*Цель статьи.* Раскрыть сущность эмоционального интеллекта в контексте формирования профессиональной культуры студентов-менеджеров в вузе.

Профессиональная культура – совокупность норм, правил и моделей поведения людей – относительно замкнутая система, связанная со спецификой деятельности людей в современных условиях труда. Она состоит из множества как внешних, так и внутренних факторов. В современном обществе одними из самых важных составляющих можно назвать успешность и личную эффективность человека. Это связано с тем, что в системе ценностей лежит основополагающий принцип – финансовое благосостояние как решающий фактор при распределении мест на социальной лестнице. Для того чтобы достичь этого благосостояния, необходимо высоко стоять в первую очередь на карьерной лестнице, а для того, чтобы туда попасть, необходимо обладать определенными качествами. Долгое время считалось, что самой важной характеристикой человека является его интеллект (IQ). При приёме на работу, в университете и даже в

школах проводились многочисленные тесты уровня IQ и на их фоне делались заключения о развитии человека и определении его в различные группы. Но в 90-х годах стал рассматриваться и такой фактор, как эмоциональный интеллект (EI).

Эмоциональный интеллект – это способность человека понимать и контролировать свои эмоции, а так же осознавать эмоции и истинные мотивы других людей. В отличие от IQ, уровень которого в большей степени определен генами и тренировкой, EI развивается и совершенствуется в течении жизни. Именно такой теории придерживался Д. Гоулман в своей книге «Эмоциональный интеллект» [2]. Он полагал, что эмоциональный интеллект – это именно тот навык, благодаря которому человек может расти и развиваться, может стремительно идти вверх по карьерной лестнице и стать не просто обычным менеджером среднего звена, а действительно лидером крупной организации либо же открыть свой бизнес и быть успешным в нём.

Человеку с высоким уровнем EI приписывают следующие качества. Самосознание – понимание себя, причин возникновения тех или иных эмоций, совершения тех или иных поступков. Самоконтроль – умение не поддаваться негативным чувствам, а здраво оценивать ситуацию, смотреть в корень проблемы и преодолевать страх, не находиться в состоянии депрессии. Эмпатия – осознанное сопереживание эмоциональному состоянию другого человека, сочувствие. Навыки отношений – способность налаживать отношения и строить партнерские связи. Мотивация – когда человек знает, чего он хочет, и знает, как к этому прийти, именно поэтому чаще всего достигает своей цели. Именно эти качества, предположительно, и дают возможность управлять собственным поведением. Такого человека можно обычно характеризуют как надёжного, постоянного, понимающего, умеющего наладить контакт, самоорганизованного. Именно это ценится в век нестабильности и сумасшедшего темпа жизни – способность контролировать себя и окружающих. Человека с высоким уровнем EI сразу заметят, потому что он будет выделяться на фоне других уверенностью и коммуникабельностью, ему можно будет доверить работу с ключевыми клиентами, заключение договоров либо же управление командой. За счёт своих качеств, он сможет войти в доверие к коллегам, смотивировать и «повести за собой», в то же время быть жестким, когда этого требует ситуация. И именно развитию этих качеств меньше всего уделяется внимание при подготовке специалиста в вузе.

Исследования, проведённые в крупных компаниях, таких, как IBM, Lucent, Pepsi Co, British Airways и Credit Suisse First Boston показали прямую зависимость успешности (результативности) менеджера от уровня его EI, при этом разброс показателя IQ был относительно невелик, это связано с тем, что для работы в подобных компаниях необходимо иметь IQ не ниже 120. А вот разброс по уровню EI был достаточно большим. Эти исследования доказали, что решающим фактором на этапе становления руководителями являются не аналитический склад ума и учёная степень, а именно эмоциональный интеллект. Безусловно, необходимо иметь профессиональные знания и навыки, но если сравнить двух людей с одинаковыми знаниями, и у одного из них будет развит EI, а у второго нет, то первый имеет гораздо больше шансов пойти вверх по карьерной лестнице.

Исследование 515 руководителей фирм, проведенное компанией Egon Zehnder International, показало, что те из них, у кого показатель эмоционального интеллекта был самым высоким по сравнению с другими критериями, скорее преуспевали, чем те, чьей самой сильной стороной был предыдущий опыт или IQ. Если говорить более точно, руководитель обладал высоким эмоциональным интеллектом в 74% случаев успеха, и лишь в 24% случаев неудачи. В исследовании принимали участие руководители из Латинской Америки, Германии и Японии, и результаты были практически одинаковы для представителей всех культур. Высокий уровень эмоционального интеллекта принято напрямую связывать с понятием лидерства. Люди с развитым EI свободны от большинства страхов и сомнений, они могут легко действовать и общаться с нужными людьми для достижения своих целей. За счёт этого качества они могут двигаться вперед.

Для того чтобы развить эмоциональный интеллект студентов-менеджеров четвертого курса факультета международной экономики ДНУ им. О. Гончара, нами в рамках курса «Управление персоналом» был разработан и внедрен блок занятий, направленных на развитие знаний, умений и навыков в области эмоциональной коммуникации. Формируя вышеуказанный блок занятий, мы использовали следующие приемы:

1. Обучение студента искусству понимания себя, причин возникновения тех или иных эмоций, совершения тех или иных поступков происходит в результате анализа поведения литературных и театральных персонажей через призму индивидуального опыта с последующим групповым обсуждением собственных выводов.

2. Обучение студента умению не поддаваться негативным чувствам, а здраво оценивать ситуацию, смотреть в корень проблемы и преодолевать страх, не находиться в состоянии депрессии, происходит в результате сравнения своих переживаний и чувств с переживаниями и чувствами окружающих. Ознакомление со ставшими классическими методами управления гневом, эмоциями, переживаниями.

3. Обучение эмпатии – происходит через обсуждение и осознания «подвига человеческого» в критических ситуациях, требующих концентрации всех внутренних сил организма, через осознание движителей данных поступков.

4. Обучение навыкам отношений происходит в рамках курса «Организация проведения переговоров» [3].

5. Обучение умению ставить цели и пониманию, как их достигать, происходит в течении всего времени учебы на факультете.

Подводя итоги, необходимо отметить, что человек, обладающий развитым эмоциональным интеллектом более профессионален, нежели тот, кто им не обладает, и с точки зрения профессиональной культуры «более культурен». Но всё же, эмоциональный интеллект не является единственным и достаточным фактором карьерного роста. На

продвижение по карьерной лестнице влияет также сфера деятельности компании и в частности сама компания и её устои; EI можно развивать в течении всей жизни, либо он будет приходить с опытом, если человек достаточно гибок и восприимчив к новому, либо его можно самостоятельно повышать, занимаясь саморазвитием и в каком-то смысле воспитанием; если есть желание достичь в жизни успеха, необходимо уметь приспосабливаться, чётко знать, чего хочешь, налаживать связи, не боясь критических ситуаций.

#### **Литература**

1. Балл Г. О. Орієнтири сучасного гуманізму (в суспільній, освітній, психологічних сферах) / Г. О. Балл. – Житомир : Волинь, 2008.– 232 с.
2. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман. – М. : АСТ, 2009. – 478 с.
3. Крупский А. П. Коммуникативная компетентность как необходимый элемент профессиональной культуры менеджера / А. П. Крупский, Ю. М. Стасюк // Педагогіка вищої та середньої школи: [збірн. наук. праць]; гол. ред. проф. Буряк В. К. – Кривий Ріг : КДПУ, 2009. – Вип. 25. – С. 111 – 116.
4. Экономическая психология / [ред. И. В. Андреевой]. – СПб : Питер, 2000. – 512 с.